TÉRMINOS Y CONDICIONES DE USO SITIO WEB TIENDA VIRTUAL
SSANGYONG MOTOR COLOMBIA S.A.S.

I. INTRODUCCIÓN

Los términos y condiciones que se establecen a continuación regulan las relaciones comerciales entre SSANGYONG MOTOR COLOMBIA S.A.S., sociedad identificada con NIT 805.026.621-7, con domicilio en la calle 64 N # 5BN-146 Local 22 de Santiago de Cali (en adelante SSANGYONG) y los usuarios del sitio web www.ssangyong.com.co (en adelante el "usuario", "consumidor" y/o "cliente"). El uso de este sitio web ratifica el acuerdo y aceptación por parte del usuario de los términos y condiciones aquí establecidas. Es responsabilidad del usuario enterarse suficientemente del contenido de los términos y condiciones antes de hacer uso del sitio y de realizar transacciones por la tienda virtual. Si el usuario no está de acuerdo con alguna sección del contenido, deberá remitir un email a servicio al cliente tiendavirtual@ssangyong.com.co antes de utilizar este sitio web o realizar cualquier transacción por la tienda virtual, expresando el motivo de su inconformidad. Al utilizar este sitio web el usuario acepta en forma expresa que el uso del sitio web de SSANGYONG se realiza bajo responsabilidad y riesgo exclusivo del usuario. Este sitio es ofrecido al usuario para su aceptación sin negociación de los términos, condiciones y cláusulas en él contenidas. La relación que surja en virtud de la utilización del sitio web de SSANGYONG será aquella de contratantes independientes y ninguna de las partes (incluyendo funcionarios, agentes y/o empleados) podrá ser considerada o constituida como socios, empresas conjuntas, fideicomisos, empleados y/o agentes comunes para la realización de negocios de ninguna naturaleza distinta.

SSANGYONG se reserva la facultad de modificar de manera unilateral y en cualquier tiempo los términos y condiciones aquí establecidas; sin embargo, en todos los casos los términos y condiciones aplicables serán aquellos que hubieren estado vigentes al momento de la compra.

II. RESPONSABILIDAD DEL USUARIO

Al ingresar a este sitio, el usuario adquiere el compromiso de suministrar información personal correcta y verdadera, así como proceder a la actualización de sus datos cada vez que se requiera. Se le prohíbe al usuario insertar, transmitir, compartir, publicar en este sitio web cualquier material ilegal, amenazador, calumniador, difamatorio, obsceno, escandaloso, pornográfico o profano, o cualquier otro material o contenido que pudiera afectar derechos de terceros o que pueda dar lugar a cualquier responsabilidad civil o penal en los términos de la normatividad vigente. El usuario acepta no utilizar ningún dispositivo, software, rutina ni datos

para obstruir o intentar obstruir el funcionamiento correcto de este sitio web. Además, acepta no utilizar ni intentar utilizar ningún motor, software, herramienta, agente, datos u otro dispositivo o mecanismo (incluidos, entre otros, exploradores, arañas, robots, personajes digitales o agentes inteligentes) para navegar o buscar en este sitio web que no sea el motor de búsqueda o los agentes de búsqueda brindados por SSANGYONG o los exploradores en general disponibles para el público.

Así mismo, el usuario será responsable de adoptar medidas razonables de seguridad en sus transacciones para evitar riesgos de fraude electrónico. El usuario conoce la posibilidad de que el dispositivo en donde esté realizando la transacción, tenga instalado sin su conocimiento previo, algún software espía o mal intencionado que capture información de dispositivos de entrada y sean enviados a alguna red o host en internet. Por lo anterior el usuario será responsable de toda transacción que sea realizada desde equipos o dispositivos diferentes a los de su uso personal, los cuales deberán contar con software de protección.

Al realizar una transacción, el usuario declara que es mayor de edad para hacer uso del sitio y para aceptar las obligaciones legales y económicas que ello conlleva. El usuario declara que es consciente de todas las responsabilidades que deriven del uso del sitio web de SSANGYONG ya sean estas provocadas por aquel o por terceros operando bajo su contraseña o información de acceso.

III. RESPONSABILIDAD POR FALLAS DEL SISTEMA

Sin perjuicio de lo determinado en las normas imperativas de la legislación colombiana aplicable, SSANGYONG no se responsabiliza por daños, perjuicios o pérdida al usuario causados por fallas en el sistema, en el servidor o en Internet. SSANGYONG tampoco será responsable por la existencia de virus que pudiera afectar el equipo del usuario como consecuencia del acceso, uso o examen de su sitio web o a raíz de cualquier transferencia de datos, archivos, imágenes, textos, o audio contenidos en el mismo. Los usuarios no podrán imputarle responsabilidad alguna ni exigir pago por lucro cesante, en virtud de perjuicios resultantes de dificultades técnicas o fallas en los sistemas o en Internet. SSANGYONG no garantiza el acceso y uso continuado, ininterrumpido o sin errores de su sitio, así como tampoco garantiza que los defectos serán corregidos o que el sitio o el servidor están libres de virus u otros componentes peligrosos. El sistema puede eventualmente no estar disponible debido a dificultades técnicas o fallas de Internet, o por cualquier otra circunstancia ajena a SSANGYONG; en tales casos se procurará restablecerlo con la mayor celeridad posible sin que por ello pueda imputársele algún tipo de responsabilidad. En caso de que el uso del material de este sitio arroje como resultado la necesidad de dar servicio, reparar o corregir equipo o información, el usuario asume cualquier costo derivado de ello.

Bajo ninguna circunstancia SSANGYONG ni sus relacionados serán responsables de ningún daño directo, indirecto, imprevisto, especial ni emergente que se genere, ya sea por el uso o falta de capacidad para usar el sitio web, incluidos de forma no exclusiva, los daños que surjan a raíz de su confianza en la información obtenida en el sitio web de SSANGYONG que ocasione errores, omisiones, interrupciones, eliminación o corrupción de archivos, virus, demoras en la operación o transmisión, o cualquier otro tipo de error en el funcionamiento. La limitación de responsabilidad precedente se aplicará en toda acción legal, aun cuando un representante autorizado de SSANGYONG haya sido informado o debiera tener conocimiento de la posibilidad de dichos daños.

IV. DERECHOS DE PROPIEDAD INTELECTUAL, INDUSTRIAL Y COPYRIGHT

Todo el material informático, gráfico, publicitario, fotográfico, de multimedia, audiovisual y/o de diseño, así como todos los contenidos, textos y bases de datos contenidos en este sitio web son de propiedad exclusiva de SSANGYONG de conformidad con la Ley 23 de 1982, la Decisión Andina 351 de 1993, la Decisión Andina 486 de 2000 y demás normas o disposiciones que las modifiquen. Queda prohibido todo acto de copia, reproducción, modificación, creación de trabajos derivados, venta o distribución, exhibición de los contenidos, de ninguna manera o por ningún medio, incluyendo más no limitado a, medios electrónicos, mecánicos de fotocopiado, de grabación o de cualquier otra índole, sin el permiso previo por escrito de SSANGYONG.

Todas las marcas, enseñas, logos, y cualquier otro signo distintivo, así como los modelos de utilidad y/o diseños industriales y demás elementos de propiedad industrial insertados, usados y/o desplegados en este sitio web son de propiedad exclusiva de SSANGYONG, de los respectivos fabricantes, productores y/o comercializadores según el caso. Así mismo, SSANGYONG es propietaria de este sitio web y posee las autorizaciones correspondientes para el uso de las imágenes, gráficas, iconos, caracteres, música, textos, software, videos y otros contenidos del sitio (en adelante el "contenido"), así como de las codificaciones HTML, CGI, WS y otros códigos y textos en cualquier formato (en adelante el "código") utilizadas para la implementación y funcionalidad este sitio web. Ningún código o contenido podrá ser modificado, alterado, copiado, distribuido, retransmitido, expuesto, utilizado, reproducido y/o publicado bajo ningún concepto, con excepción de lo que esté expresamente autorizado por estas normas y en las instrucciones de cada sección de este sitio web. Mediante la aceptación de estas condiciones, el usuario que introduzca reseñas, imágenes, vídeos o comentarios en el sitio web, cede a SSANGYONG el derecho no exclusivo, exento de derechos de autor, perpetuo, irrevocable y totalmente transferible a terceros, a utilizar, reproducir, modificar, adaptar, publicar, traducir, crear productos derivados, distribuir y exhibir dichas reseñas,

imágenes, vídeos o comentarios en todo el mundo y en cualquier medio de comunicación. También concederá a SSANGYONG y sus licenciatarios el derecho a usar el nombre que acompañe a dicha reseña o comentario, en caso de haberlo, en relación con dicha reseña o comentario.

Cualquier modificación o uso del contenido o código de este sitio web para propósitos diferentes de los permitidos constituyen una violación de las leyes de derechos de autor (Copyright) y otros derechos de propiedad intelectual, así como a las normas penales a que dé lugar la situación particular. Los usuarios y, en general, aquellas personas que se propongan establecer un enlace entre cualquier sitio web y, cualquiera de las páginas del sitio web, deberán obtener autorización previa y expresa de SSANGYONG y en todos los casos respetar la imagen corporativa y los logotipos aquí incluidos. No se podrán establecer enlaces del sitio web a sitios web donde no aparezca el logotipo o cualquier elemento que identifique como titular del sitio web a SSANGYONG; todo lo anterior con la debida previa y escrita autorización de uso por parte de SSANGYONG. Este sitio web ha sido diseñado única y exclusivamente para su uso personal. Es prohibido comercializar el contenido, productos, información, software y servicios obtenidos de este sitio. Los contenidos de este sitio web están registrados bajo las leyes de propiedad intelectual. Si usted tiene conocimiento de una infracción de nuestra marca o cualquier otro bien intangible de propiedad de SSANGYONG, de los respectivos fabricantes, productores y/o comercializadores por favor informarlo al correo electrónico tiendavirtual@ssangyong.com.co.

V. PUBLICIDAD

En algunas oportunidades este sitio web podrá proporcionar referencias a otros sitios web o enlaces (links) con otros portales que tengan pauta publicitaria en este sitio. SSANGYONG no es anunciante de tales pautas publicitarias, razón por la cual no asume responsabilidad alguna por el contenido de la información ni de los bienes, servicios o productos ofrecidos en dichos sitios. Los enlaces (links) con otros sitios, tienen como único objetivo brindarle al usuario mayor información sobre productos y servicios existentes en el mercado, que creemos puede ser de utilidad, pero no conlleva ninguna oferta comercial de prestación de los mismos por parte de SSANGYONG; la eventual contratación de los mismos será efectuada bajo la única responsabilidad del usuario. Cualquier reclamación originada en la información de terceros ubicadas en el sitio Web, deberá presentarse de forma directa a la persona natural o jurídica propietaria del anuncio y/o la publicidad; igual determinación aplicará en caso de productos o servicios adquiridos de tales terceros, siendo estos los obligados directos de las obligaciones que se adquieran.

VI. TRANSACCIONES DE COMPRA DE PRODUCTOS

El sitio web de SSANGYONG pone a disposición del público una herramienta tecnológica *on-line* identificada como "tienda virtual" a través de la cual SSANGYONG presenta a los consumidores (en adelante el "usuario") la oferta comercial para la venta de piezas o repuestos para vehículos automotores (en adelante el "producto" o los "productos") ofrecidos por SSANGYONG, según la disponibilidad o existencias que para cada caso se determina. Los productos ofrecidos a través de la tienda virtual se presentarán según la disponibilidad existente para la clase y referencia del vehículo al que apliquen y de acuerdo con la información que sea suministrada o seleccionada directamente por el usuario durante el proceso de compra, la cual podrá consistir en la placa del vehículo o el número VIN (Vehicle Identification Number). De igual forma, cada producto se identificará con un número de referencia.

El usuario podrá seleccionar de forma libre los productos que desee adquirir y antes de finalizar la transacción de compra podrá verificar los productos seleccionados, sus características técnicas, cantidades, precios, costos de envío y entrega, concepto de seguros, impuestos, fletes y, en general, cualquier otro concepto que resulte aplicable.

Durante el proceso de compra, el usuario deberá suministrar la información personal que le solicite el sistema y la información requerida para la entrega de los productos que adquiera; será responsabilidad exclusiva del usuario verificar que la información registrada durante el proceso de compra sea correcta.

Previo a la selección de compra que finalice la transacción, el usuario deberá aceptar los presentes términos y condiciones, ratificando su entendimiento y adhesión a los mismos; finalmente, al seleccionar la opción de "comprar", se entenderá que el usuario de manera libre y espontánea manifiesta su voluntad de contratar con SSANGYONG la compra de los productos seleccionados bajo los términos y condiciones aquí establecidos y de conformidad con la normatividad colombiana vigente que resulte aplicable, entendiéndose perfeccionado el contrato de compraventa.

No obstante lo anterior, en todos los casos las transacciones de compra estarán sujetas a la verificación y aprobación de las entidades financieras a las cuales se haga el cargo del respectivo pago y al cumplimiento de los protocolos de seguridad definidos por las plataformas o pasarelas de pago dispuestas en el sitio web para el proceso de pago. Lo anterior implica que cuando una transacción de pago no sea aprobada por cualquier causa se producirá la resolución del contrato de compraventa sin lugar a cargos o penalidad alguna para las partes.

Una vez aprobado el pago, el usuario recibirá al correo electrónico registrado durante el proceso de compra la información de la transacción realizada y la factura de venta o documento asimilado. Así mismo, una vez verificado el pago, iniciará el proceso logístico para el despacho y entrega de los productos adquiridos de conformidad con los términos y condiciones aquí establecidos.

VII. PRECIOS

Cada producto disponible para venta a través de este sitio web presentará un precio de venta, al cual se le adicionarán los cargos, impuestos y demás conceptos que resulten aplicables; en todos los casos, el usuario podrá conocer el precio total a pagar antes de finalizar la transacción de compra.

Los precios de los productos ofertados a través de este sitio web son exclusivos para este canal y podrán presentar diferencias respecto de los precios aplicables a otros canales de venta (talleres, concesionarios, centros de servicio, etc.). SSANGYONG se reserva el derecho de modificar los precios de los productos ofrecidos a través de este canal en cualquier momento y sin previo aviso; sin embargo, en todos los casos se aplicará el precio vigente al momento de finalizar la transacción con la verificación de pago efectivo de los productos adquiridos.

En el evento en que se presenten errores tipográficos en los precios asociados a un producto por razones ajenas a la voluntad de SSANGYONG se procederá con su inmediata corrección y se le informará al cliente que haya finalizado su transacción o confirmado su solicitud de compra y se procederá con la devolución del precio pagado en un máximo de quince días (15) días hábiles. Para esta devolución, el usuario deberá presentar solicitud escrita al correo electrónico tiendavirtual@ssangyong.com.co anexando certificación bancaria, copia de la cedula por ambos lados, copia de la factura, carta de instrucciones y formato de solicitud (entregado por Ssangyong para este trámite) donde se indique la cuenta destino en que se debe realizar la devolución. Para efectos de seguridad, en aquellos eventos en que el titular de la cuenta bancaria sea persona distinta a la que se registró en la transacción de compra, se requerirá que la solicitud sea autenticada ante notaria por parte de ésta última y los documentos originales deberán ser enviados o radicados en físico en la dirección Zona Franca Palmaseca Bodega A1 Palmira – Valle del Cauca.

VIII. DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS

La disponibilidad de los productos ofrecidos por SSANGYONG a través de su página web puede variar en función de la demanda de los usuarios. Pese a que SSANGYONG actualiza el stock periódicamente, el producto solicitado por el usuario podría estar agotado en ese momento según se indique si existe o no disponibilidad del producto. En caso de que un usuario requiera de un producto que se reporte como "no disponible" en la página web, deberá comunicarse directamente con el área de Servicio al Cliente de SSANGYONG al correo electrónico tiendavirtual@ssangyong.com.co.

Considerando la posibilidad de que dos o más usuarios realicen transacciones de compra simultanea sobre un mismo producto, podría presentarse el evento en que no obstante haberse informado disponibilidad de existencias del producto al inicio de la operación de compra, al momento de finalizar la transacción el sistema le informe al usuario que no existen unidades disponibles o incluso, que habiendo sido efectuada la transacción y el pago, se verifique la no disponibilidad de productos en razón a que las existencias hubieren sido adquiridas por otros usuarios cuyas transacciones hayan sido registradas de forma previa en el sistema. En el evento en que se hubiere efectuado la transacción con pago del precio, SSANGYONG procederá con devolución del precio pagado en un máximo de quince (15) días hábiles. Para esta devolución, el usuario deberá presentar solicitud escrita al correo electrónico tiendavirtual@ssangyong.com.co anexando certificación bancaria copia de la cedula por ambos lados, copia de la factura, carta de instrucciones y formato de solicitud (entregado por Ssangyong para este trámite) donde se indique la cuenta destino en que se debe realizar la devolución. Para efectos de seguridad, en aquellos eventos en que el titular de la cuenta bancaria sea persona distinta a la que se registró en la transacción de compra, se requerirá que la solicitud sea autenticada ante notaria por parte de ésta última y los documentos originales deberán ser enviados o radicados en físico en la Zona Franca Palmaseca Bodega A1 Palmira – Valle del Cauca.

IX. IMÁGENES E IMÁGENES DE REFERENCIA

En algunos casos, las imágenes que se asocian a los productos ofertados a través de este sitio web pueden corresponder a una reproducción exacta de los mismos. Sin embargo, en algunos casos podría no existir disponibilidad de imágenes exactas de un determinado producto o presentarse imágenes que varían en algunas características del producto (tamaño, forma, color, etc.) por lo que podría mostrarse imágenes de referencia para dar una mejor idea al usuario sobre el tipo de producto a adquirir. Sin embargo, con el fin de garantizar el suministro de información veraz y suficiente, en todos los casos los productos se identificarán con sus respectivas referencias y con las descripciones generales disponibles para cada caso

de tal forma que el usuario pueda estructurar su decisión de compra adecuadamente. Será responsabilidad del usuario validar que la referencia del producto sea la que requiere de acuerdo con el tipo de vehículo para el cual se pretende adquirir el producto.

X. DESPACHO Y ENTREGA DE PRODUCTOS

Durante el proceso de compra el usuario deberá registrar la dirección nomenclada correspondiente al lugar en donde desea se haga entrega de los productos adquiridos. Esta información determinará el costo del envío (si aplica) y el lugar en donde el operador logístico de transporte definido por SSANGYONG llevará a cabo la entrega de los productos. De igual forma, el usuario deberá registrar el nombre y número de identificación de la persona autorizada para recibir los productos, quien deberá ser mayor de edad; en caso de que no registre esta información, los mismos únicamente serán entregados al usuario registrado en el proceso de compra. Antes de finalizar el proceso de compra, el sistema le mostrará al usuario la disponibilidad de cobertura y la fecha o tiempo de entrega estimado de los productos adquiridos según la información por él suministrada. En todos los casos, será responsabilidad del usuario verificar la cobertura para entrega de productos y los tiempos estimados de entrega, entendiéndose su aceptación frente a los mismos cuando finalice la transacción con la opción “pagar”. En todos los casos, el tiempo de entrega se contará a partir del día hábil siguiente a la fecha en que se realice la aprobación de la transacción y la verificación del pago de los productos adquiridos por el usuario.

En todos los casos, el operador logístico de transporte encargado de la entrega de los productos realizará hasta tres (3) intentos de entrega, los cuales podrán llevarse a cabo el mismo día o en diferentes días hasta en un máximo de ocho (8) días calendario. De no ser posible llevar a cabo la entrega de los productos en el plazo antes indicado, el operador devolverá los productos a la sede predefinida por SSANGYONG a efectos de que ésta procure contacto con el cliente para programar la entrega, acordar el costo del flete (si aplica) y la forma de pago contra entrega del mismo. Durante el proceso antes indicado, el cliente podrá modificar la dirección de entrega siempre y cuando la mercancía este en poder del operador logístico de transporte y SSANGYONG así lo autorice mediante comunicación escrita; estas modificaciones podrán generar sobrecostos o valores adicionales por concepto de fletes, los cuales serán debidamente informados al cliente.

Excepcionalmente, el cliente podrá solicitarle a SSANGYONG se le autorice reclamar los productos adquiridos en las terminales de carga (no agencias) del operador logístico de transporte; esta posibilidad únicamente estará disponible para las ciudades de Barranquilla, Bogotá, Bucaramanga, Cali, Cartagena, Cúcuta, Ibagué, Manizales, Medellín, Sincelejo, Pasto y Pereira.

En todos los casos, si las entregas fallidas son por causa imputable al operador logístico de transporte o a SSANGYONG no se causarán costos o gastos adicionales por concepto de fletes.

En ningún caso el servicio de entrega incluiría desmonte de equipos, puertas o ventanas del sitio de entrega ni la instalación del producto. Teniendo en cuenta que solo se realizarán entregas en el primer piso.

Una vez efectuada la entrega de los productos por parte del operador logístico de transporte, se dará por cumplida la obligación de entrega por parte de SSANGYONG y el usuario asumirá todos los riesgos de los productos adquiridos, como la pérdida o deterioro de los mismos. Será responsabilidad del usuario o de quien reciba los productos verificar las condiciones físicas en que son entregados; en caso de que el producto presente averías, golpes, deformidades, faltantes, entre otros, el usuario deberá dejar constancia de la novedad registrada en la respectiva guía de entrega y comunicarse de inmediato con SSANGYONG a la línea 323-4898249.

XI. DERECHO DE RETRACTO

En virtud del artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, los usuarios que adquieran productos a través de la tienda virtual habilitada en este sitio web tienen derecho a retractarse, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la fecha de entrega de los productos, comunicándolo mediante el correo tiendavirtual@ssangyong.com.co y la línea 323-4898249, acogiéndose a la normativa interna una vez manifestado el requerimiento por escrito, teniendo el cliente que cuenta con 2 (dos) días hábiles para informar la guía del envío del producto a SSANGYONG. En el evento en que se haga uso de la facultad de retracto, se resolverá el contrato y se deberá reintegrar el dinero que el comprador hubiese pagado y éste, a su vez deberá devolver inmediatamente a SSANGYONG el producto adquirido por los mismos medios y en las mismas condiciones en que lo recibió. El comprador asumirá los costos de transporte y los demás que conlleve la devolución del producto.

En todos los casos, si al darse la devolución del producto por parte del comprador se evidencia que el mismo presenta condiciones de calidad no reportadas al momento de la entrega, SSANGYONG procederá con su remisión al fabricante, proveedor o a un centro de servicios autorizado para que se efectué un diagnóstico técnico correspondiente y se determine la viabilidad de proceder conforme lo dispone el derecho de retracto. No procederá el derecho de retracto respecto de productos que presenten señales de uso o de procesos de instalación o de desgaste, pues se entiende que una vez iniciados dichos procesos el

producto sufre cambios en su condición física, inhibiendo la posibilidad de devolución en las mismas condiciones en que fue entregado al usuario.

Cuando resulte viable, SSANGYONG procederá con la devolución del dinero al comprador en un plazo máximo de treinta (30) días calendario desde el momento en que ejerció el derecho, previa validación de que el producto hay sido recibido por SSANGYONG.

De conformidad con lo establecido en el artículo 47 de la Ley 1480 de 2011, el derecho de retracto no procederá en los siguientes casos:

a) En los contratos de prestación de servicios cuya prestación haya comenzado con el acuerdo del consumidor;
b) En los contratos de suministro de bienes o servicios cuyo precio esté sujeto a fluctuaciones de coeficientes del mercado financiero que el productor no pueda controlar;
c) En los contratos de suministro de bienes confeccionados conforme a las especificaciones del consumidor o claramente personalizados;
d) En los contratos de suministro de bienes que, por su naturaleza, no puedan ser devueltos o puedan deteriorarse o caducar con rapidez; esta disposición aplica, de manera particular, pero sin limitarse, a los siguientes productos: Todos los productos cuentan con una garantía de 30 días calendario a partir de la firma de la guía de recepción del producto por parte del cliente.
e) En los contratos de servicios de apuestas y loterías;
f) En los contratos de adquisición de bienes perecederos;
g) En los contratos de adquisición de bienes de uso personal.

XII. GARANTÍAS, CAMBIOS Y DEVOLUCIONES

(i) Garantías:

SSANGYONG atenderá las solicitudes de garantía de los productos adquiridos a través de este sitio web de conformidad con lo establecido en el Ley 1480 de 2011 y demás normas aplicables. Todos los productos cuentan con una garantía de 30 días calendario a partir de la firma de la guía de recepción del producto por parte del cliente; el término de garantía empezará a contar desde la entrega del producto al usuario.

Para la efectividad de una garantía, el usuario deberá presentar la respectiva solicitud al correo de servicio al cliente tiendavirtual@ssangyong.com.co, haciendo entrega del respectivo producto, diligenciando y aportando los documentos que para dicho trámite disponga

SSANGYONG. Una vez recibida la solicitud y el producto, SSANGYONG procederá con el envío del mismo al fabricante, proveedor o a un centro de servicios autorizado para que se efectué un diagnóstico técnico correspondiente. El análisis de la solicitud de efectividad de garantías y la respuesta será tramitado y comunicado al comprador de conformidad con lo establecido en el Título III, Capítulo I de la Ley 1480 de 2011.

(ii) Cambios

En razón a la naturaleza de los productos que se comercializan SSANGYONG no aceptará solicitudes de cambios de los productos adquiridos a través de este sitio web.

(iii) Devoluciones

En razón a la naturaleza de los productos que se comercializan SSANGYONG no aceptará solicitudes de devolución de los productos adquiridos a través de este sitio web.

XIII. PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Durante el proceso de compra, el usuario deberá suministrar información personal de la cual es titular y que es requerida para el cabal cumplimiento de las obligaciones contractuales a cargo de SSANGYONG. En todos los casos, los datos personales recopilados serán tratados de conformidad con la Política de Tratamiento de Datos Personales adoptada por SSANGYONG, la cual ha sido puesta a disposición del usuario y aceptada por éste durante el proceso de compra al seleccionar o dar *click* en la autorización de tratamiento de datos personales dispuesta en el canal web.

XIV. CONTACTO, ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS

Cualquier inquietud, solicitud, queja o reclamo relacionada con las ofertas comerciales presentadas a través del canal "tienda virtual" o de las transacciones realizadas por este medio será atendida a través del correo electrónico tiendavirtual@ssangyong.com.co, o a través de las líneas de servicio al cliente 323-4898249.

XV. LEGISLACIÓN APLICABLE

Las transacciones de compraventa que se realicen a través de este sitio web estarán reguladas por los presentes términos y condiciones y por las normas colombianas que resulten aplicables.